

Cadre de référence pour la réouverture des bibliothèques publiques au temps de la COVID-19

VERSION 4.4 / 24 AOÛT 2020



ASSOCIATION
DES BIBLIOTHÈQUES
PUBLIQUES DU QUÉBEC



Table des matières

À PROPOS	3	PHASES 2 ET 3	
QUARANTAINE DES DOCUMENTS ET OBJETS	3	LES PHASES 2 ET 3 SONT OPTIONNELLES	
PHASES DE RÉOUVERTURE		MAIS NON DÉTAILLÉES	15
DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES	4		
PHASE 0		PHASE 4	
FERMETURE COMPLÈTE DE LA BIBLIOTHÈQUE	6	RÉOUVERTURE COMPLÈTE DE LA BIBLIOTHÈQUE,	
Principes généraux	6	AVEC CAPACITÉ D'ACCUEIL LIMITÉE ET	
Mesures sanitaires	6	DISTANCIATION PHYSIQUE	16
Ressources humaines	7	Principes généraux	16
Services	7	Mesures sanitaires	17
Collections	8	Mesures de protection spécifiques pour les employés	18
Communications	8	Ressources humaines	18
		Services	19
PHASE 1		Retour de documents / chute à livres	20
RÉOUVERTURE PARTIELLE DE LA BIBLIOTHÈQUE	9	Collections	20
Principes généraux	9	Comptoir de prêt et de service	20
Mesures sanitaires	9	Service De Prêts Sans Contact	21
Mesures de protection spécifiques pour les employés	10	Spécifications pour la récupération en personne	21
Ressources humaines	10	Spécifications pour le service de prêts à l'auto	22
Services	11	Spécifications pour la livraison à domicile sans contact	22
Retour de documents / Chute à livres	12	Accueil	22
Collections	12	Circulation dans la bibliothèque	23
Transport de documents entre bibliothèques		Distanciation physique dans la bibliothèque	23
ou points de service	13	Port du couvre-visage pour les usagers	24
Service de prêts sans contact	13	Matériel à usage collectif	25
Spécifications pour la récupération en personne	13	Activités de groupe	26
Spécifications pour le service de prêt à l'auto	14	Communications	26
Spécifications pour la livraison à domicile sans contact	14		
Communications	14	RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	27

COMITÉ DE RELANCE

Gabrielle C. Beaulieu, Association des bibliothèques publiques du Québec
Denis Chouinard, Ville de Mont-Royal
Julie Desautels, Ville de Brossard
Nicole Grimard, Ville de Saint-Eustache
Jacqueline Labelle, Réseau BIBLIO de la Montérégie
Fannie Labonté, Association des bibliothèques publiques du Québec
Eve Lagacé, Association des bibliothèques publiques du Québec
Sylvie Michaud, Ville de Rivière-du-Loup
Sébastien Nadeau, Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Jean-François Roulier, Ville de Laval
Fannie Sauvé, Réseau BIBLIO du Québec
Maryse Trudeau, Bibliothèque et Archives nationales du Québec
JoAnne Turnbull, Réseau BIBLIO des Laurentides

RÉVISION DU CONTENU

Mélanie Monette, spécialiste en
prévention et gestion des risques

MISE EN PAGE ET GRAPHISME

Steve Poutré DGA

À propos

Afin d'outiller l'ensemble des bibliothèques publiques québécoises, les principales organisations du secteur ont formé un comité de relance COVID-19. Il regroupe des représentants de l'Association des bibliothèques publiques du Québec, de Bibliothèque et Archives nationales du Québec et du Réseau BIBLIO du Québec. Le comité est en contact régulier avec les autorités gouvernementales : ministère de la Culture et des Communications du Québec (MCC), Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) et Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

Le comité propose aux bibliothèques ce cadre de référence afin d'appuyer la réflexion des gestionnaires de bibliothèque pour un rétablissement sécuritaire des services en contexte de pandémie COVID-19.

La **Trousse d'outils pour le secteur des institutions muséales et des bibliothèques** publiée par la CNESST doit être respectée scrupuleusement afin d'assurer la santé et sécurité de vos travailleurs. Une inspection des lieux est possible en tout temps. Les indications de l'actuel Cadre de référence sont des recommandations pour vous guider.

Le Cadre de référence est actualisé régulièrement en fonction de l'évolution de la législation, des directives de la Santé publique et de la CNESST ainsi que des retours d'expérience des bibliothèques et des recherches scientifiques menées sur le sujet.

Quarantaine des documents et objets

En date du 23 juin 2020, la CNESST recommande de mettre en quarantaine les documents retournés : « Si possible, pour les documents retournés à la bibliothèque, une bonne pratique est de mettre ces objets en quarantaine durant 24 heures avant de les manipuler. »

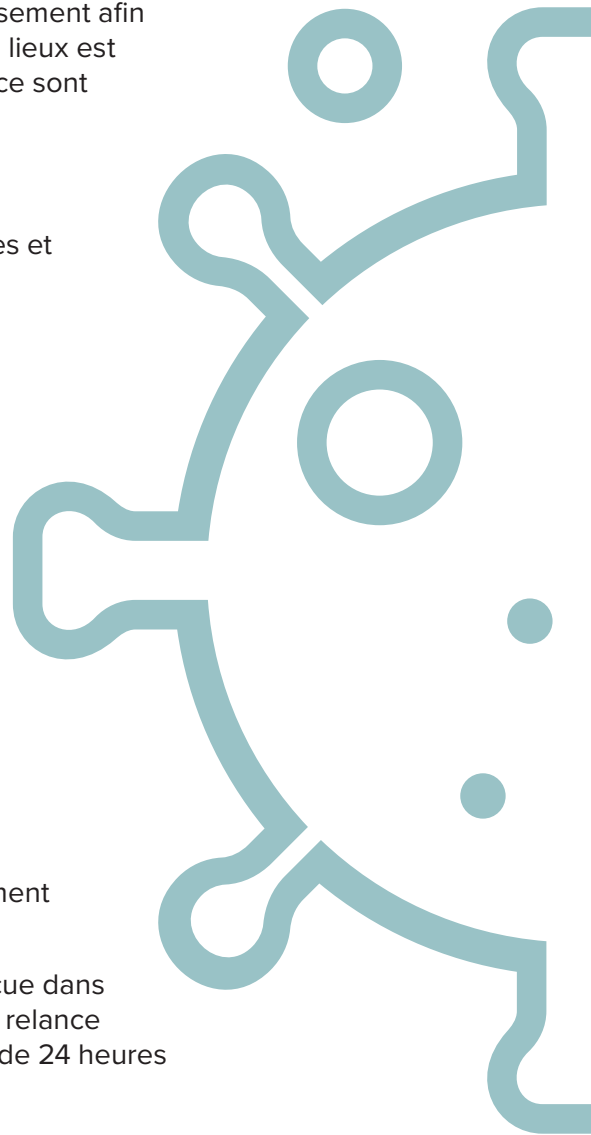
Cependant, la Santé publique indique qu'il n'est pas nécessaire de mettre en quarantaine les documents manipulés par les usagers à l'intérieur de la bibliothèque.

Par ailleurs, il serait nécessaire de désinfecter tout objet ou équipement touché par les usagers (clavier, écran tactile, jouet, etc.).

Comme ces recommandations sont cohérentes avec la situation vécue dans les autres secteurs, notamment le commerce de détail, le comité de relance considère comme une bonne pratique d'appliquer une quarantaine de 24 heures uniquement aux documents retournés.

Cette version 4.4 est mise en ligne le 24 août 2020.

Notez que tous les changements apportés par rapport à la version 4.3 sont indiqués de couleur rouge.



Phases de réouverture des bibliothèques publiques

Phase 0

- Fermeture de la bibliothèque au public
- Télétravail pour l'ensemble du personnel dans la mesure du possible
- Services en ligne seulement

Phase 1

- Prêt sans contact (service de ramassage à la porte, service à l'auto et/ou livraison à domicile) ou ouverture de la bibliothèque avec accès restreint au comptoir de prêt uniquement
- Retour des documents effectué par l'entremise des chutes extérieures ou à l'intérieur de bacs
- Services en ligne

Phase 2 (optionnelle mais non détaillée)

- Bibliothèques ouvertes au public selon un horaire restreint
- Accès restreint aux collections
- Aucun accès au mobilier collectif
- Service de prêts et retours de documents
- Service de référence et d'aide au lecteur
- Services en ligne

Phase 3 (optionnelle mais non détaillée)

- Bibliothèques ouvertes au public avec distanciation physique
- Accès libre aux collections
- Accès au mobilier collectif avec restrictions
- Accès aux bornes d'auto-prêt
- Accès aux postes informatiques
- Service de prêts et retours de documents
- Service de référence et d'aide au lecteur
- Services en ligne

Phase 4

- Bibliothèques ouvertes au public avec distanciation physique
- Accès libre aux collections
- Accès au mobilier collectif
- Accès aux bornes d'auto-prêt
- Accès aux postes informatiques
- Service de prêts et retours de documents
- Service de référence et d'aide au lecteur
- Services en ligne
- Reprise des activités de groupe en respectant la distanciation physique

Phase 5

- Retour aux activités régulières sans nécessité d'appliquer la distanciation physique

PHASE CRITIQUE	PHASE DE TRANSITION				PHASE RÉGULIÈRE
<ul style="list-style-type: none"> > Installations fermées > Télétravail > Services à distance uniquement 	<ul style="list-style-type: none"> > Horaire restreint > Distanciation physique 				<ul style="list-style-type: none"> > Ouverture régulière
PHASE 0	PHASE 1	PHASE 2	PHASE 3	PHASE 4	PHASE 5
15 mars au 28 mai 2020	Permise à compter du 29 mai 2020	Optionnelle	Optionnelle	Permise à compter du 25 juin 2020	
> Port du couvre-visage obligatoire à compter du 18 juillet 2020					
<ul style="list-style-type: none"> > Emprunts numériques seulement 	<ul style="list-style-type: none"> > Retours chute extérieure ou bacs dédiés (quarantaine 24 heures) > Prêts sans contact > Livraison à domicile > Accès restreint au comptoir de prêt uniquement > Réservations en ligne ou par téléphone > Services en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> > Retours chute extérieure ou bacs dédiés (quarantaine 24 heures) > Accès restreint > Service de prêts avec distanciation physique > Retours dans les bacs (quarantaine 24 heures) > Services en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> > Retours chute extérieure ou bacs dédiés (quarantaine 24 heures) > Accès libre aux collections > Service de prêts avec distanciation physique > Services en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> > Accès libre aux collections > Service de prêts et retours de documents avec distanciation physique > Services en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> > Retour aux activités régulières sans distanciation physique
<ul style="list-style-type: none"> > Abonnements par téléphone ou internet 	<ul style="list-style-type: none"> > Abonnements par téléphone, par Internet ou en personne avec distanciation physique 				<ul style="list-style-type: none"> > Abonnement régulier
<ul style="list-style-type: none"> > Aide au lecteur par téléphone ou en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> > Aide au lecteur par téléphone, en ligne ou en personne avec distanciation physique 				<ul style="list-style-type: none"> > Aide au lecteur par téléphone, en ligne ou en personne sans distanciation physique
<ul style="list-style-type: none"> > Aucun accès aux salles et au mobilier 			<ul style="list-style-type: none"> > Accès au mobilier collectif avec distanciation physique 	<ul style="list-style-type: none"> > Accès au mobilier collectif avec distanciation physique 	<ul style="list-style-type: none"> > Salle et places assises > Accès au mobilier collectif sans distanciation physique
<ul style="list-style-type: none"> > Postes libre-service fermés 		<ul style="list-style-type: none"> > Postes libre-service ouverts avec distanciation physique et désinfection 			<ul style="list-style-type: none"> > Postes libre-service ouverts
<ul style="list-style-type: none"> > Activités en ligne seulement 				<ul style="list-style-type: none"> > Activités en groupe limité avec distanciation physique 	<ul style="list-style-type: none"> > Retour à la programmation régulière des activités culturelles
<ul style="list-style-type: none"> > Terminal Interac sans contact 			<ul style="list-style-type: none"> > Terminal Interac avec désinfection > Argent comptant accepté avec lavage des mains systématique 		<ul style="list-style-type: none"> > Tous les modes de paiement acceptés

Phase 0

Fermeture complète de la bibliothèque

Télétravail pour l'ensemble du personnel dans la mesure du possible

Services en ligne seulement

15 mars au 28 mai inclusivement

PRINCIPES GÉNÉRAUX

- Respect de la directive de fermeture des bibliothèques, appuyée par le [décret 177-2020](#), renouvelé par le décret [501-2020](#).
- Respect des principes de confinement énoncés par l'[Institut national de Santé publique du Québec](#) qui prédomine sur les énoncés du présent document.
- **Seule la Direction de la Santé publique peut autoriser l'ouverture des bibliothèques publiques pendant la pandémie.**
- Privilégier le télétravail.
- Si du personnel travaille exceptionnellement dans la bibliothèque pour une raison ou une autre :
 - > Réduire le nombre de personnes (rémunérées et/ou bénévoles).
 - > Le personnel doit régulièrement se laver les mains avec du savon ou utiliser un liquide désinfectant contenant au moins 60 % d'alcool.
 - > Promouvoir l'étiquette respiratoire (tousser et éternuer dans un mouchoir ou dans le coude).
 - > Le personnel doit respecter les mesures de distanciation physique (2 m) en tout temps.
 - > S'assurer que les processus opérationnels mis en place nécessitent le moins de contacts physiques possibles.
- Élaboration d'un plan d'action (en vue de la réouverture graduelle de la bibliothèque):
 - > Rattrapage administratif
 - > Préparation à la réouverture au public
 - > Acquisition du matériel de protection et de nettoyage (masques, gants, liquide désinfectant pour les mains, etc.), équipement requis pour la quarantaine des livres, matériel pour la distanciation, etc.

MESURES SANITAIRES

- Avant le retour des employés sur le milieu de travail, vérifier le bon fonctionnement des systèmes d'aération et de ventilation de la bibliothèque.
- Si du personnel travaille exceptionnellement dans la bibliothèque pour une raison ou une autre :
 - > Suivre les règles de l'[Institut national de la Santé publique du Québec](#).
 - > Appliquer en tout temps la distanciation physique.
 - > Se laver régulièrement les mains avec de l'eau et du savon ou utiliser un liquide désinfectant contenant au moins 60 % d'alcool.
 - > Promouvoir l'étiquette respiratoire (tousser et éternuer dans un mouchoir ou dans le coude).

- > Port du couvre-visage et de gants (latex ou nitrile) facultatif:
 - Les gants ne sont recommandés que lorsque les travailleurs seront en contact direct avec une personne malade, ou avec un objet ou un environnement contaminé.
 - Le port de gants peut créer un faux sentiment de sécurité relativement aux contacts avec de multiples surfaces ou objets sans qu'ils ne soient changés.
 - Il faut se laver les mains après avoir retiré les gants et les avoir mis à la poubelle.
 - Lorsque la distanciation physique est difficile à maintenir, il est conseillé de porter un couvre-visage non médical ou un couvre visage afin d'empêcher des gouttelettes respiratoires potentiellement infectieuses d'atteindre d'autres personnes ou de contaminer surfaces ou objets communs.
 - La personne portant le couvre-visage doit appliquer les recommandations d'hygiène des mains de façon stricte.
- > Désinfecter régulièrement les comptoirs, bureaux, chariots, chaises (sauf celles en tissu) et tables utilisés par le personnel avec une solution d'eau de Javel à 10 % dont la recette est: une partie d'eau de javel pour neuf parties d'eau, préparée quotidiennement.
- > Aérer souvent les locaux de la bibliothèque avec de l'air frais lorsque possible.

RESSOURCES HUMAINES

- Maintien du contact avec les employés en communiquant avec eux régulièrement (appels téléphoniques, rencontres en visioconférence, etc.).
- Communications régulières auprès des employés afin de les informer du développement de la situation (bulletins d'information, courriels, etc.).
- Détermination des disponibilités du personnel lors de la réouverture éventuelle (en fonction des paramètres établis par la direction des ressources humaines) en ce qui concerne:
 - > les employés ayant de jeunes enfants;
 - > les femmes enceintes;
 - > les employés âgés de 70 ans et plus;
 - > un membre du personnel ayant des symptômes de la COVID-19;
 - > un membre du personnel développant des symptômes de la COVID-19;
 - > un membre du personnel ayant été en contact avec une personne présentant des symptômes de la COVID-19;
 - > un membre du personnel avec des conditions de santé le mettant à risque de contracter la COVID-19.

SERVICES

- Annulation de toutes les activités d'animation en présentiel.
- Fermeture des chutes à livres.
- Arrêt du service de prêt entre bibliothèques (PEB).
- Prolongation des emprunts déjà effectués jusqu'à la réouverture des bibliothèques (prévoir des dates de retour échelonnées pour éviter des retours massifs).
- Aucune inscription de frais de retard aux dossiers (sauf municipalités qui auraient fait une demande contraire en ce sens).
- Bonification et mise en valeur des services aux usagers en ligne
 - > Reponseatout.ca
 - > Infobiblio.ca
 - > Heureduconte.ca
 - > QuoiLire.ca
 - > Assistance-BIBLIO
 - > Etc.

- Programmation en ligne
 - > Heures du conte en ligne (s'assurer de respecter la *Loi sur le droit d'auteur*)
 - > Club de lecture virtuel (s'assurer de respecter la *Loi sur le droit d'auteur*)
 - > Conférences en ligne
 - > Rencontres d'auteur en ligne
 - > Etc.
- Bonification et mise en valeur des collections numériques
 - > Livres numériques
 - > Revues numériques
 - > Ressources numériques
 - > Etc.
- Abonnement à distance (régulier ou temporaire).
- Pour les Réseaux BIBLIO: aucune rotation de documents dans les boites d'échanges.

COLLECTIONS

- Aucun prêt de la collection imprimée, de la collection audiovisuelle, de jeux, de la collection pour l'animation, peu importe le type de service.
- Si du personnel doit travailler dans les locaux de la bibliothèque:
 - > traitement de documents;
 - > élagage de la collection;
 - > décalage;
 - > lecture de rayons.

COMMUNICATIONS

- Mise à jour des informations pertinentes quant à la fermeture de la bibliothèque sur le site Web de la bibliothèque, de la ville et sur les réseaux sociaux.
- Publications régulières sur les réseaux sociaux utilisés (maintien du lien avec les usagers).
- Mise en valeur des services en ligne.

Phase 1

Réouverture partielle de la bibliothèque

Prêt sans contact (service de ramassage à la porte ou au comptoir, service à l'auto et/ou livraison à domicile)

Retour des documents effectué par l'entremise des chutes extérieures

Phase permise à compter du 29 mai 2020

PRINCIPES GÉNÉRAUX

- Respect du [décret 566-2020](#) levant la suspension des activités des bibliothèques publiques, pourvu que les usagers ne puissent accéder qu'au comptoir de services de prêts de livres et autres documents.
- Suivre les recommandations de la [CNESST](#), de l'[Institut national de Santé publique du Québec](#) et de la direction régionale de santé publique.
- Port obligatoire du couvre-visage à compter du 18 juillet 2020 pour les usagers. **À compter du 24 août 2020, le port du couvre-visage est obligatoire pour tous les usagers de 10 ans et plus.**
- Privilégier le télétravail pour le personnel, sauf pour les équipes affectées au retour et au prêt.
- Prêt sans contact (service de ramassage à la porte, service à l'auto et/ou livraison à domicile) ou ouverture de la bibliothèque avec accès restreint au comptoir de prêt uniquement.
- Ouverture de la chute à livres.
- Bornes de prêts en libre-service non accessibles au public.
- Reprise du service de réservations et mises de côté.
- Reprise partielle du service de prêt entre bibliothèques (PEB), au sein d'un même réseau de bibliothèques.
- S'assurer que les processus opérationnels mis en place nécessitent le moins de contacts physiques possibles.
- Évaluer les protocoles fréquemment et les ajuster si nécessaire.

MESURES SANITAIRES

- Respecter le [Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour les institutions muséales et les bibliothèques – COVID-19](#) de la CNESST.
- Suivre les règles de l'[Institut national de la Santé publique du Québec](#).
- Appliquer en tout temps la distanciation physique autant entre collègues qu'avec le public.
- Se laver régulièrement les mains avec de l'eau et du savon ou utiliser un liquide désinfectant contenant au moins 60 % d'alcool.
- Promouvoir l'étiquette respiratoire (toussez et éternuez dans un mouchoir ou dans le coude).
- Port du couvre-visage pour les usagers :
 - > À compter du 18 juillet 2020, le port du couvre-visage est obligatoire dans les lieux fermés,

notamment les bibliothèques publiques, pour les usagers. À compter du 24 août, le port du couvre-visage est obligatoire pour tous les usagers âgés de 10 ans et plus.

- > Apposer une affiche pour indiquer que le port du couvre-visage est obligatoire à l'intérieur. Vous pouvez télécharger une [affiche prête-à-imprimer](#) sur le site du gouvernement du Québec.
- > Si les usagers doivent entrer à l'intérieur de la bibliothèque pour venir chercher leur prêt sans contact, il est de la responsabilité de la bibliothèque de faire respecter le port du couvre-visage pour les usagers de 10 ans et plus.
- Désinfecter à chaque quart de travail ou à chaque rotation d'employés les comptoirs, bureaux, chariots, chaises (sauf celles en tissu) et tables utilisés par le personnel avec une solution d'eau de Javel à 10 % dont la recette est: une partie d'eau de javel pour neuf parties d'eau, préparée quotidiennement.
- Aérer souvent les locaux de la bibliothèque avec de l'air frais lorsque possible.

MESURES DE PROTECTION SPÉCIFIQUES POUR LES EMPLOYÉS

- La CNESST exige les éléments suivants:
 - > Revoir l'organisation du travail pour s'assurer qu'une distance d'au moins 2 mètres entre le travailleur ou la travailleuse et toute autre personne (travailleur, client, fournisseur, etc.) est maintenue en tout temps.
 - > Lorsque ce n'est pas possible et si la configuration du milieu de travail le permet, des barrières physiques (par exemple, un panneau de plexiglass) sont installées entre le travailleur ou la travailleuse et toute autre personne.
 - > En dernier recours, lorsque le travailleur ou la travailleuse doit obligatoirement avoir des interactions avec toute autre personne à moins de 2 mètres, il ou elle doit porter un masque de procédure ET une protection oculaire (lunettes de protection ou visière).
 - > Il est possible de porter uniquement un masque de procédure dans le cas où les travailleurs portent TOUS un masque de procédure et qu'ils n'ont aucune interaction avec la clientèle. Le port de la protection oculaire demeure obligatoire pour les interactions à moins de 2 mètres, sans barrière physique, avec les clients portant un couvre-visage.
 - > La visière seule n'offre pas une protection suffisante.
 - > Le port du couvre-visage réutilisable n'est PAS approprié au travail. Seul le masque de procédure peut être porté par les travailleurs.
- Choix d'une protection oculaire :
 - > L'INSPQ précise que « Les lunettes sur ordonnance n'assurent pas une protection oculaire adéquate, car il n'y a pas de protection contre les éclaboussures latérales. Elles peuvent être portées sous un écran facial ou certaines lunettes de protection lorsque requises afin d'assurer une vision adéquate pour effectuer la tâche requise ».
- Port de gants (latex ou nitrile):
 - > Les gants ne sont recommandés que lorsque les travailleurs seront en contact direct avec une personne malade, ou avec un objet ou un environnement contaminé.
 - > Le port de gants peut créer un faux sentiment de sécurité relativement aux contacts avec de multiples surfaces ou objets sans qu'ils ne soient changés.
 - > Se laver les mains après avoir retiré les gants et les avoir mis à la poubelle.

RESSOURCES HUMAINES

- Limiter le nombre d'employés au minimum requis dans la bibliothèque.
- Privilégier le télétravail pour le personnel dont les tâches le permettent.
- Pour les employés en télétravail, maintien du contact avec les employés en communiquant avec eux régulièrement (appels téléphoniques, rencontres en visioconférence, etc.).

- Avant leur entrée dans la bibliothèque, identifier les employés présentant des symptômes de la COVID-19, en utilisant par exemple un questionnaire ou une autoévaluation. Si l'employé présente des symptômes, l'exclure du milieu de travail en fonction des paramètres établis par la direction des ressources humaines. Consulter au besoin l'aide-mémoire de la CNESST [Exclusion des lieux de travail \(isolement des travailleuses et des travailleurs\)](#).
- Afficher visiblement les [Mesures de prévention pour la santé des travailleurs et des travailleuses](#) de la CNESST.
- Afficher visiblement l'ordre de priorité des mesures de contrôle afin de limiter la propagation de la COVID-19 dans les milieux de travail : [Comment limiter la propagation de la COVID-19 au travail?](#) de la CNESST.
- S'assurer de la santé psychologique des employés. Consulter au besoin l'aide-mémoire de la CNESST [Risques psychosociaux reliés au travail](#).
- Faire respecter la distanciation physique en tout temps. Consulter au besoin l'aide-mémoire de la CNESST [Distanciation physique en milieu de travail](#).
- Former l'ensemble des employés sur les mesures sanitaires à appliquer.
- Sensibiliser les employés au fait que certains usagers pourraient ne pas se conformer aux directives en place.
- Déterminer les disponibilités du personnel (en fonction des paramètres établis par la direction des ressources humaines) en ce qui concerne :
 - > les employés ayant de jeunes enfants;
 - > les femmes enceintes;
 - > les employés âgés de 70 ans et plus;
 - > un employé ayant des symptômes de la COVID-19;
 - > un employé développant des symptômes de la COVID-19;
 - > un employé ayant été en contact avec une personne présentant des symptômes de la COVID-19;
 - > un employé avec des conditions de santé le mettant à risque de contracter la COVID-19.

SERVICES

- Service de prêt sans contact ou avec distanciation physique.
- Ouverture de la chute à livres.
- Reprise du service de réservations et mises de côté.
- Reprise partielle du service de prêt entre bibliothèques (PEB), au sein d'un même réseau de bibliothèques.
- Poursuite et mise en valeur des services aux usagers en ligne
 - > Reponseatout.ca
 - > Infobiblio.ca
 - > Heureduconte.ca
 - > QuoiLire.ca
 - > Assistance-BIBLIO
 - > Etc.
- Poursuite de la programmation en ligne
 - > Heures du conte en ligne (s'assurer de respecter la Loi sur le droit d'auteur)
 - > Club de lecture virtuel (s'assurer de respecter la Loi sur le droit d'auteur)
 - > Conférences en ligne
 - > Rencontres d'auteur en ligne
 - > Etc.

- Mise en valeur des collections numériques
 - > Livres numériques
 - > Revues numériques
 - > Ressources numériques
 - > Etc.
- Abonnement à distance ou en personne avec distanciation physique.
- Pour les Réseaux BIBLIO: aucune rotation de documents dans les boîtes d'échanges.

RETOUR DE DOCUMENTS / CHUTE À LIVRES

- Privilégier le retour des livres par l'entremise d'une chute à livres dont l'ouverture se trouve sur un mur extérieur de la bibliothèque. Si cela n'est pas possible, prévoir un bac de récupération clairement identifié à l'intérieur de la bibliothèque, le plus près possible de l'entrée. Identifier les bacs avec la date du jour pour faciliter l'isolement des documents.
- À l'extérieur, tout autour de la chute à livres, délimiter une zone de 2 mètres afin de favoriser la distanciation entre les personnes qui retournent leurs documents. Prévoir une signalisation pour une possible file d'attente à la chute à livres (panneaux, repères visuels au sol, etc.).
- Nous recommandons de mettre les documents en quarantaine pour une durée de 72 heures dès leur sortie de la chute et effectuer le retour des documents après la durée de la quarantaine.
- Réserver une salle, un rayonnage ou une table, afin de recueillir les documents retournés lors d'une même journée afin de faciliter l'identification de la date de fin de quarantaine. Considérant que le virus se propage potentiellement par aérosol, il est préférable, si possible, d'entreposer les documents dans des salles différentes selon les journées de retour.
- L'espace aménagé pour la quarantaine doit être bien identifié et planifié durablement, possiblement pour plusieurs mois.
- Les documents retournés sont manipulés par une seule personne. Port des gants recommandés. Port facultatif **d'un masque de procédure** qui agira alors à titre de barrière pour restreindre l'accès au visage. Ne pas porter les mains au visage. Se laver les mains avec de l'eau et du savon ou avec une solution désinfectante pendant au moins 20 secondes après manipulation des documents qui peuvent, à cette étape-ci, être contaminés.
- Désinfection avec une solution désinfectante de la poignée de la porte de la chute à livres et de la chute à livres chaque fois que la chute est vidée.
- **En l'absence d'une chute à livres**, demander aux usagers de retourner les documents dans un endroit désigné (par exemple: table, bac, boîte, etc.) au même moment où ils viendront récupérer leurs documents empruntés par l'entremise du service de prêt sans contact.

COLLECTIONS

- Nous recommandons de mettre en quarantaine pour une durée de 72 heures les documents retournés ou les acquisitions livrées par une librairie.
- Ne pas nettoyer ou désinfecter les livres puisque cela pourrait les altérer.
- Pour les documents plastifiés, suivre les recommandations de quarantaine concernant le plastique.
- Pour le traitement documentaire et le traitement matériel, éviter la manipulation des documents par plusieurs employés. Si cela est impossible, les employés doivent se laver les mains après chaque partage de document. Favoriser le développement d'un nouveau flux de travail pour la chaîne de traitement afin de minimiser la manipulation des documents par plusieurs employés.

TRANSPORT DE DOCUMENTS ENTRE BIBLIOTHÈQUES OU POINTS DE SERVICE

- Lors des rotations de documents entre bibliothèques ou entre points de service, les transporteurs chargent les caisses de livres dans les camions.
- Lors de la réception des caisses de documents, si on veut éviter une autre quarantaine, laver l'extérieur des caisses avec une solution désinfectante avant de les ouvrir. Sinon, mettre les caisses en quarantaine pendant 3 jours avant de les manipuler.
- Après avoir vider les caisses, laver l'intérieur et l'extérieur des caisses avec une solution désinfectante.

SERVICE DE PRÊTS SANS CONTACT

- Si cette manière d'opérer est possible, le service sans contact devrait être offert à l'extérieur du bâtiment.
- Établir et communiquer clairement une procédure de demande de documents pour les usagers :
 - > Par l'entremise du système de réservation du SIGB
 - > Par l'entremise d'un formulaire en ligne
 - > Par courriel ou par téléphone
 - > L'utilisateur doit fournir nom, numéro d'abonné et sa demande de documents
- Offrir un service de suggestions de lecture à distance par formulaire, par courriel, par Réponseatout.ca et/ou par téléphone, ou référer à QuoiLire.ca.
- Établir et communiquer un délai de traitement des demandes.
- Établir une procédure de suivi auprès des usagers (prise de contact par téléphone, courriel, etc.).
- Lorsqu'un emprunt est prêt, le mettre en quarantaine pour un délai pour une durée de 72 heures avant le ramassage par l'utilisateur.
- Établir un calendrier de récupération des livres et planifier un délai d'au minimum 10 minutes entre chaque rendez-vous afin de permettre le nettoyage de la table ou étaient déposés les documents en attente et éviter tout croisement entre les usagers.
- Afin de faciliter le travail et éviter toute confusion pour les usagers, annuler toute limite de prêts (ou l'augmenter au maximum possible).

SPÉCIFICATIONS POUR LA RÉCUPÉRATION EN PERSONNE

- Aménager un espace de récupération des livres afin de respecter la distanciation physique entre l'employé qui remet les livres et l'utilisateur, idéalement vis-à-vis une porte de la bibliothèque afin que l'employé puisse demeurer à l'intérieur.
- Prévoir une signalisation afin de faciliter le repérage de l'endroit de récupération.
- Si l'espace n'est pas couvert, penser à aménager un chapiteau afin de protéger de la pluie et du soleil.
- À l'extérieur, délimiter une zone de 2 mètres tout autour de l'espace de récupération des documents (table ou autre).
- Afficher des panneaux et apposer si possible des repères visuels au sol afin de faire respecter la distanciation physique entre chaque usager, et entre l'utilisateur et l'employé.
- Favoriser qu'un seul usager à la fois ne vienne récupérer les documents.

- Si des usagers devaient entrer dans la bibliothèque, planifier un parcours et fournir des instructions claires pour les guider afin de faire respecter la distanciation physique.
- Si possible, envisager d'ouvrir les portes pour minimiser la manipulation des poignées par les usagers.
- Désinfecter la table (ou autre espace d'entreposage) entre chaque rendez-vous.
- Bornes de prêts en libre-service non accessibles au public.

SPÉCIFICATIONS POUR LE SERVICE DE PRÊT À L'AUTO

- Aménager des espaces de stationnement afin de respecter la distanciation physique entre les usagers.
- Prévoir une signalisation afin de faciliter le repérage de l'endroit de récupération (numéroter au besoin).
- La livraison doit se faire dans le coffre de la voiture.
- Demander à l'utilisateur d'ouvrir lui-même le coffre de la voiture. S'il doit sortir du véhicule, l'employé doit respecter la distanciation physique de 2 m avec l'utilisateur et demander à celui-ci de retourner à l'intérieur du véhicule. L'employé dépose ensuite le sac dans le coffre de la voiture et se retire. L'utilisateur doit refermer le coffre de sa voiture et quitter.

SPÉCIFICATIONS POUR LA LIVRAISON À DOMICILE SANS CONTACT

- Déterminer qui sont les usagers qui peuvent bénéficier de ce service :
 - > Usagers de 70 ans et plus
 - > Usagers à mobilité réduite
 - > Usagers en quarantaine ou présentant des symptômes
- Vérifier si l'assurance-responsabilité de la bibliothèque ou de la ville couvre cette activité.
- Lors de la livraison, déposer le sac de livres devant la porte, sonner et reculer de 2 mètres pour s'assurer que les documents soient bien récupérés.
- Si les retours à domicile sont acceptés, demander à l'utilisateur de les déposer dans un sac de plastique avant l'heure du rendez-vous.

COMMUNICATIONS

- Communiquer régulièrement avec les citoyens (réseaux sociaux, infolettres, sites Web, etc.).
- Informer les citoyens des protocoles de mesures sanitaires mis en place afin de les sensibiliser et de les rassurer.
- Développer un outil de communication à apposer sur les sacs de prêt sans contact rappelant les mesures sanitaires et les consignes (ex. ne pas désinfecter les livres à la maison, recommandation de quarantaine, etc.).
- Envisager utiliser un système de clavardage en direct sur le site Web (ex. Zendesk, Freshdesk, Zoho desk, etc.).

Phases 2 et 3

Les phases 2 et 3 sont optionnelles mais non détaillées

Les phases 2 et 3 du présent Cadre de référence avaient été proposées par le comité de relance. Cependant, les nouvelles directives de la CNESST et les recommandations de la Santé publique correspondant à la phase 4 du Cadre de référence, le comité de relance a choisi de ne pas détailler les phases 2 et 3.

Phase 4

Réouverture complète de la bibliothèque, avec capacité d'accueil limitée et distanciation physique

Accès libre aux collections avec distanciation physique

Service de prêts et retours de documents avec distanciation physique

Services en ligne

Accès au mobilier collectif avec distanciation physique

Postes libre-service ouverts avec distanciation physique et désinfection

Activités avec distanciation physique

Phase permise à compter du 25 juin 2020

Les recommandations pour la Phase 4 sont basées sur des discussions et séances de questions-réponses avec les autorités gouvernementales. Les bibliothèques sont invitées à les mettre en application selon les ressources humaines et financières dont elles disposent. L'ouverture des bibliothèques au public n'est nullement obligatoire, mais dorénavant permise. Les bibliothèques qui ne peuvent ouvrir leurs portes au public peuvent choisir de poursuivre uniquement le prêt sans contact, par exemple. Lorsque les bibliothèques décident d'ouvrir au public, elles peuvent faire le choix de restreindre l'accès à certains équipements (mobilier, ordinateurs, jeux, etc.).

Le comité de relance invite les bibliothèques à rouvrir leurs établissements à leur rythme, en fonction de leurs ressources, afin d'offrir un environnement sain et sécuritaire à la population et aux employés.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

- Respect du [décret 689-2020](#) abrogeant le décret 566-2020 (qui permettait l'ouverture partielle des bibliothèques) et spécifiant les mesures de distanciation physique.
- Respect du [décret 810-2020](#) spécifiant l'obligation du port du couvre-visage dans les lieux publics intérieurs de même que les précisions et exceptions entourant cette directive.
- Respect du [Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour les institutions muséales et les bibliothèques – COVID-19](#) de la CNESST.
- Respect de la capacité maximale établie pour les [rassemblements intérieurs dans les lieux publics](#) (établie à 250 personnes en date du 3 août 2020).
- Respect des recommandations de la [CNESST](#), de l'[Institut national de Santé publique du Québec](#) et de la Direction régionale de santé publique.

- Respect de la distanciation physique de la part des usagers et des employés en tout temps. En date du 22 juin 2020, la distanciation physique est établie à 2 mètres (source : [Rassemblements intérieurs dans les lieux publics](#)).
- Port obligatoire du couvre-visage à compter du 18 juillet 2020 pour les usagers. **À compter du 24 août 2020, le port du couvre-visage est obligatoire pour tous les usagers âgés de 10 ans et plus.**
- Accès libre aux collections avec distanciation physique.
- Signalisation au sol pour établir le sens de la circulation (sens unique dans la mesure du possible) ainsi que la distanciation physique de 2 mètres.
- Service de prêts et retours de documents avec distanciation physique.
- Poursuite des services en ligne.
- Accès au mobilier collectif avec distanciation physique.
- Postes libre-service ouverts avec distanciation physique et désinfection entre chaque utilisation par un usager.
- Activités de groupe avec distanciation physique.
- Adaptation du service de prêts entre bibliothèques (PEB) pour tenir compte des délais de la poste et du nombre réduit de bibliothèques participantes.
- Réduction au minimum du nombre de contacts physiques nécessaires aux processus opérationnels.
- Évaluation fréquente des protocoles et ajustements de ceux-ci si nécessaire.

MESURES SANITAIRES

- Suivre les règles de l'[Institut national de Santé publique du Québec](#).
- Appliquer en tout temps la distanciation physique autant entre collègues qu'avec le public (en date du 22 juin 2020 : 2 mètres).
- Pour les employés : se laver régulièrement les mains avec de l'eau et du savon ou utiliser un liquide désinfectant contenant au moins 60 % d'alcool.
- Installer plusieurs stations de lavage des mains pour les usagers dans la bibliothèque (eau courante et savon ou solution hydroalcoolique ayant une concentration en alcool d'au moins 60 %).
- Promouvoir l'étiquette respiratoire (tousser et éternuer dans un mouchoir ou dans le coude). Consulter au besoin l'aide-mémoire de la CNESST [Hygiène et étiquette respiratoire](#).
- Maintenir des mesures d'hygiène strictes avec les outils, les équipements et les surfaces fréquemment touchés. Consulter au besoin la page 5 du [Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour les institutions muséales et les bibliothèques – COVID-19](#) et le document de questions-réponses de l'INSPQ [COVID-19: Nettoyage de surfaces](#).
- Désinfection du matériel collectif selon les indications de la page 25.
- Pour désinfecter les appareils électroniques, écrans, etc., utiliser un linge doux et non pelucheux vaporisé d'alcool isopropylique à 70 %. Au besoin, consulter la page de Santé Canada [Désinfectants pour surfaces dures et désinfectants pour les mains \(COVID-19\): Liste de désinfectants dont l'utilisation contre la COVID-19 a été prouvée](#) pour valider le nettoyant utilisé. Consulter les représentants de vos équipements afin de valider que le nettoyant utilisé est compatible avec ceux-ci. À titre d'exemple, Bibliotheca a publié le document [Cleaning methods for bibliotheca solutions](#).

- Désinfecter à chaque quart de travail ou à chaque rotation d'employés les comptoirs, bureaux, chariots et tables utilisés par le personnel avec un produit nettoyant approuvé par Santé Canada. Au besoin, consulter la page de Santé Canada [Désinfectants pour surfaces dures et désinfectants pour les mains \(COVID-19\): Liste de désinfectants dont l'utilisation contre la COVID-19 a été prouvée](#) pour valider le nettoyant utilisé. Une solution maison est de préparer quotidiennement une solution d'eau de Javel à 10 % dont la recette est: une partie d'eau de Javel pour neuf parties d'eau.
- Nettoyer aux 2 à 4 heures les tables de travail utilisées par le public.
- Nettoyer aux 2 à 4 heures les salles de bain. Pour un exemple de procédure sur le nettoyage des salles de bain, se référer à l'affiche de Mémo consultants [Utilisation de la salle de bain](#).

MESURES DE PROTECTION SPÉCIFIQUES POUR LES EMPLOYÉS

- La CNESST exige les éléments suivants:
 - > Revoir l'organisation du travail pour s'assurer qu'une distance d'au moins 2 mètres entre le travailleur ou la travailleuse et toute autre personne (travailleur, client, fournisseur, etc.) est maintenue en tout temps.
 - > Lorsque ce n'est pas possible et si la configuration du milieu de travail le permet, des barrières physiques (par exemple, un panneau de plexiglass) sont installées entre le travailleur ou la travailleuse et toute autre personne.
 - > En dernier recours, lorsque le travailleur ou la travailleuse doit obligatoirement avoir des interactions avec toute autre personne à moins de 2 mètres, il ou elle doit porter un masque de procédure ET une protection oculaire (lunettes de protection ou visière).
 - > Il est possible de porter uniquement un masque de procédure dans le cas où les travailleurs portent TOUS un masque de procédure et qu'ils n'ont aucune interaction avec la clientèle. Le port de la protection oculaire demeure obligatoire pour les interactions à moins de 2 mètres, sans barrière physique, avec les clients portant un couvre-visage.
 - > La visière seule n'offre pas une protection suffisante.
 - > Le port du couvre-visage réutilisable n'est PAS approprié au travail. Seul le masque de procédure peut être porté par les travailleurs.
- Choix d'une protection oculaire
 - > L'INSPQ précise que « Les lunettes sur ordonnance n'assurent pas une protection oculaire adéquate, car il n'y a pas de protection contre les éclaboussures latérales. Elles peuvent être portées sous un écran facial ou certaines lunettes de protection lorsque requises afin d'assurer une vision adéquate pour effectuer la tâche requise ».
- Port de gants (latex ou nitrile)
 - > Les gants ne sont recommandés que lorsque les travailleurs seront en contact direct avec une personne malade, ou avec un objet ou un environnement contaminé.
 - > Le port de gants peut créer un faux sentiment de sécurité relativement aux contacts avec de multiples surfaces ou objets sans qu'ils ne soient changés.
 - > Se laver les mains après avoir retiré les gants et les avoir mis à la poubelle.

RESSOURCES HUMAINES

- Avant leur entrée dans la bibliothèque, identifier les employés présentant des symptômes de la COVID-19, en utilisant par exemple un questionnaire ou une autoévaluation. Si l'employé présente des symptômes, l'exclure du milieu de travail en fonction des paramètres établis par la direction des ressources humaines. Consulter au besoin l'aide-mémoire de la CNESST [Exclusion des lieux de travail \(isolement des travailleuses et des travailleurs\)](#).
- Afficher visiblement les [Mesures de prévention pour la santé des travailleurs et des travailleuses](#) de la CNESST.

- **Afficher visiblement l'ordre de priorité des mesures de contrôle afin de limiter la propagation de la COVID-19 dans les milieux de travail : Comment limiter la propagation de la COVID-19 au travail? de la CNESST.**
- S'assurer de la santé psychologique des employés. Consulter au besoin l'aide-mémoire de la CNESST **Risques psychosociaux reliés au travail**.
- Faire respecter la distanciation physique en tout temps. Consulter au besoin l'aide-mémoire de la CNESST **Distanciation physique en milieu de travail**.
- Former l'ensemble des employés sur les mesures sanitaires à appliquer.
- Sensibiliser les employés au fait que certains usagers pourraient ne pas se conformer aux directives en place.
- Déterminer les disponibilités du personnel (en fonction des paramètres établis par la direction des ressources humaines) en ce qui concerne :
 - > les employés ayant de jeunes enfants;
 - > les femmes enceintes;
 - > les employés âgés de 70 ans et plus;
 - > un employé ayant des symptômes de la COVID-19;
 - > un employé développant des symptômes de la COVID-19;
 - > un employé ayant été en contact avec une personne présentant des symptômes de la COVID-19;
 - > un employé avec des conditions de santé le mettant à risque de contracter la COVID-19.
- Privilégier le télétravail pour le personnel dont les tâches le permettent.
- Privilégier des équipes réduites et les plus stables possible (afin de limiter la propagation du virus entre différents employés).
- Éviter les réunions nécessitant un regroupement physique (privilégier les réunions utilisant les moyens technologiques).
- Éviter de partager les objets.
- Limiter les sorties et les déplacements des employés au strict nécessaire.

SERVICES

- Offre de tous les services permise en appliquant la distanciation physique et en limitant le nombre de personnes présentes dans la bibliothèque (en date du 3 août : 250 personnes):
 - > Service de prêts et retours avec distanciation physique;
 - > Chute à livres ouverte selon les paramètres usuels de chaque bibliothèque;
 - > Service de réservations et mises de côté;
 - > Service de prêts entre bibliothèques (PEB): adapter ce service pour tenir compte des délais de la poste et du nombre réduit de bibliothèques participantes;
 - > Activités de groupe avec distanciation physique;
 - > Abonnement à distance ou en personne avec distanciation physique;
 - > Services mobiles (bibliobus, bibliomobiles, etc.);
 - > Etc.
- Poursuite et mise en valeur des services aux usagers en ligne :
 - > Reponseatout.ca;
 - > Infobiblio.ca;
 - > Heureduconte.ca;
 - > QuoiLire.ca;
 - > Assistance-BIBLIO;
 - > Etc.

- Poursuite de la programmation en ligne :
 - > Heures du conte en ligne (s'assurer de respecter la Loi sur le droit d'auteur);
 - > Club de lecture virtuel (s'assurer de respecter la Loi sur le droit d'auteur);
 - > Conférences en ligne;
 - > Rencontres d'auteur en ligne;
 - > Etc.
- Mise en valeur des collections numériques :
 - > Livres numériques;
 - > Revues numériques;
 - > Ressources numériques;
 - > Etc.

RETOUR DE DOCUMENTS / CHUTE À LIVRES

- Privilégier le retour des livres par l'entremise d'une chute à livres dont l'ouverture se trouve sur un mur extérieur de la bibliothèque. Si cela n'est pas possible, prévoir un bac de récupération clairement identifié à l'intérieur de la bibliothèque, le plus près possible de l'entrée.
- À l'extérieur, tout autour de la chute à livres, délimiter une zone de 2 mètres afin de favoriser la distanciation entre les personnes qui retournent leurs documents. Prévoir une signalisation pour une possible file d'attente à la chute à livres (panneaux, repères visuels au sol, etc.).
- La CNESST considère comme étant une bonne pratique le fait de mettre les documents et les objets retournés en quarantaine pour une durée de 24 heures. Le comité de relance recommande d'effectuer le retour des documents après la durée de la quarantaine. Cependant, la Santé publique indique qu'il est possible de ne pas effectuer de quarantaine si le personnel se lave les mains régulièrement (à chaque heure), sans porter les mains au visage (le port d'un **masque de procédure** peut s'avérer un bon outil en ce sens). Le comité de relance recommande aux bibliothèques de choisir la méthode qui est la plus adaptée à leur bon fonctionnement.
- Se laver les mains avec de l'eau et du savon ou avec une solution désinfectante pendant au moins 20 secondes après la manipulation des documents.
- Désinfecter avec une solution désinfectante la poignée de la porte de la chute à livres et chaque fois que la chute est vidée.
- **En l'absence d'une chute à livres**, demander aux usagers de retourner les documents dans un endroit désigné (par exemple : table, bac, boîte, etc.).

COLLECTIONS

- Ne pas nettoyer ou désinfecter les livres puisque cela pourrait les altérer. Inviter les usagers à ne pas nettoyer ou désinfecter eux-mêmes les documents.
- Pour le traitement documentaire et le traitement matériel, éviter la manipulation des documents par plusieurs employés dans la même journée. Si cela est impossible, les employés doivent se laver les mains après chaque partage de document.

COMPTOIR DE PRÊT ET DE SERVICE

- Installer des cloisons pleines transparentes aux comptoirs de service pour protéger les employés et les usagers.
- Faire la lecture des codes-barres à travers la cloison transparente (carte d'abonné et documents).

- Privilégier le paiement sans contact (ex. : carte bancaire sur des terminaux sans contact). Si cela n'est pas possible, les usagers peuvent payer avec de l'argent comptant. Les commis doivent alors se laver les mains immédiatement après (eau et savon ou solution hydroalcoolique ayant une concentration en alcool d'au moins 60 %). Consulter au besoin le guide de l'INSPQ [Recommandations intérimaires concernant la manipulation d'argent dans les magasins et les milieux de travail](#).

SERVICE DE PRÊTS SANS CONTACT

- Si le maintien de ce service est possible, le service sans contact devrait être offert aux usagers :
 - > âgés de 70 ans et plus;
 - > présentant des conditions de santé les mettant à risque de contracter la COVID-19.
- Établir et communiquer clairement une procédure de demande de documents pour les usagers :
 - > Par l'entremise du système de réservation du SIGB;
 - > Par l'entremise d'un formulaire en ligne;
 - > Par courriel ou par téléphone;
 - > En demandant à l'utilisateur de fournir son nom, son numéro d'abonné et sa demande de documents.
- Offrir un service de suggestions de lecture à distance par formulaire, par courriel, par Réponseatout.ca et/ou par téléphone, ou référer à QuoiLire.ca.
- Établir et communiquer un délai de traitement des demandes.
- Établir une procédure de suivi auprès des usagers (prise de contact par téléphone, courriel, etc.).
- Établir un calendrier de récupération des livres et planifier un délai d'au minimum 10 minutes entre chaque rendez-vous afin d'éviter tout croisement entre les usagers.
- Afin de faciliter le travail et éviter toute confusion pour les usagers, annuler toute limite de prêts (ou l'augmenter au maximum possible).

SPÉCIFICATIONS POUR LA RÉCUPÉRATION EN PERSONNE

- Aménager un espace de récupération des livres afin de respecter la distanciation physique entre l'employé qui remet les livres et l'utilisateur, idéalement vis-à-vis une porte de la bibliothèque afin que l'employé puisse demeurer à l'intérieur.
- Prévoir une signalisation afin de faciliter le repérage de l'endroit de récupération.
- Si l'espace n'est pas couvert, penser à aménager un chapiteau afin de protéger les employés, les usagers et les documents de la pluie et du soleil.
- À l'extérieur, délimiter une zone de 2 mètres tout autour de l'espace de récupération des documents (table ou autre).
- Afficher des panneaux et apposer si possible des repères visuels au sol afin de faire respecter la distanciation physique entre chaque usager, et entre l'utilisateur et l'employé.
- Favoriser qu'un seul usager à la fois vienne récupérer les documents.
- Si des usagers doivent entrer dans la bibliothèque, planifier un parcours et fournir des instructions claires pour les guider afin de faire respecter la distanciation physique.
- Désinfecter la table (ou autre espace d'entreposage) entre chaque rendez-vous.

SPÉCIFICATIONS POUR LE SERVICE DE PRÊTS À L'AUTO

- Aménager des espaces de stationnement afin de respecter la distanciation physique entre les usagers.
- Prévoir une signalisation afin de faciliter le repérage de l'endroit de récupération (numéroter au besoin).
- La livraison se fait dans le coffre de la voiture.
- Demander à l'utilisateur d'ouvrir lui-même le coffre de la voiture. S'il doit sortir du véhicule, l'employé doit respecter la distanciation physique de 2 m avec l'utilisateur et demander à celui-ci de retourner à l'intérieur du véhicule. L'employé dépose ensuite le sac dans le coffre de la voiture et se retire. L'utilisateur referme le coffre de sa voiture et quitte.

SPÉCIFICATIONS POUR LA LIVRAISON À DOMICILE SANS CONTACT

- Si cette offre de service est possible, la livraison à domicile sans contact devrait être offerte aux usagers.
- Déterminer qui sont les usagers qui peuvent bénéficier de ce service :
 - > les personnes âgées de 70 ans et plus
 - > les personnes à mobilité réduite
 - > les personnes en quarantaine ou présentant des symptômes
 - > les personnes présentant des conditions de santé les mettant à risque de contracter la COVID-19.
- Vérifier si l'assurance-responsabilité de la bibliothèque ou de la Ville couvre cette activité.
- Lors de la livraison, déposer le sac de livres devant la porte, sonner et reculer de 2 mètres pour s'assurer que les documents soient bien récupérés.
- Si les retours à domicile sont acceptés, demander à l'utilisateur de les déposer dans un sac de plastique avant l'heure du rendez-vous.

ACCUEIL

- La capacité d'accueil d'utilisateurs à l'intérieur de la bibliothèque est limitée à 250 personnes à compter du 3 août. Pour certaines bibliothèques de grande taille, il peut être nécessaire de calculer le nombre de visiteurs à l'entrée. Les employés de la bibliothèque ne sont pas calculés dans la capacité. Évaluer la capacité maximale d'utilisateurs qui peuvent être admis en fonction des règles de distanciation en vigueur, l'afficher et la publiciser.
- À l'entrée, installer une station de lavage des mains ou une station de solution hydroalcoolique ayant une concentration en alcool d'au moins 60 %. Inciter tous les usagers à se laver ou se désinfecter les mains.
- Prévoir un employé à l'accueil pour calculer le nombre de visiteurs, rappeler les consignes sanitaires (distanciation, port du couvre-visage, etc.) et inviter les usagers à se laver ou se désinfecter les mains.
- Établir une file d'attente à l'extérieur avec marquage au sol pour permettre la distanciation physique.
- Si cela est nécessaire, aménager un chapiteau afin de protéger les usagers dans la file d'attente des intempéries et du soleil.

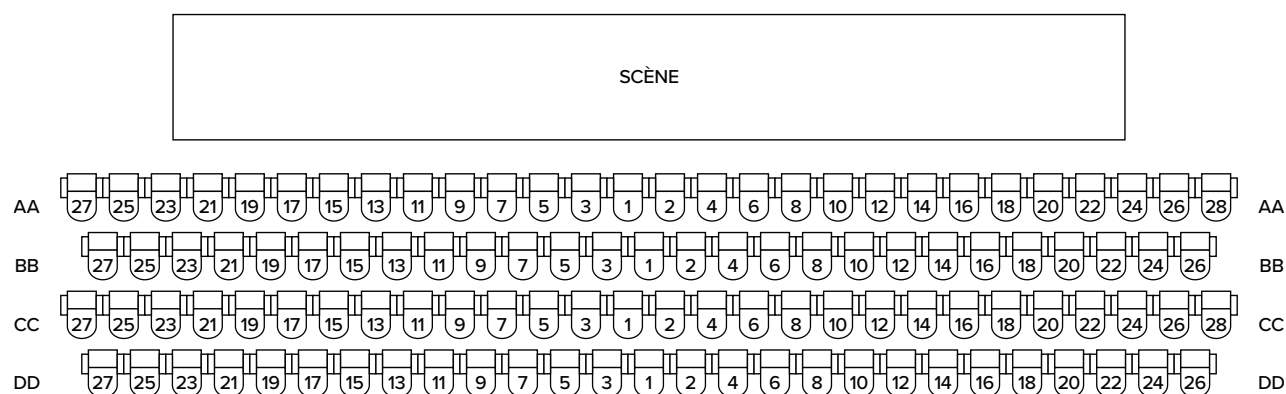
CIRCULATION DANS LA BIBLIOTHÈQUE

- Dans la mesure du possible, établir un parcours de circulation avec marquage au sol dans la bibliothèque afin de faciliter un accès sécuritaire aux différents secteurs.
- Devant le comptoir de prêt et de service ainsi que devant le bureau d'aide aux lecteurs, apposer une signalisation avec marquage au sol pour établir la mesure de 2 mètres de distanciation physique.
- Entre les rayons, établir un sens de circulation unique pour éviter que les personnes ne se croisent.
- Dans les rayons sans issue (accolés à un mur, par exemple), indiquer clairement qu'un seul usager (ou famille) à la fois est permis.

DISTANCIATION PHYSIQUE DANS LA BIBLIOTHÈQUE

- Les usagers doivent observer une distanciation physique de 2 mètres en tout temps et dans tous les espaces de la bibliothèque.
- Les mesures de distanciation physique doivent être maintenues malgré l'obligation du port du couvre-visage.
- Les fauteuils de lecture doivent être disposés à 2 mètres de distance, tout autour.
- Aux tables de travail, les usagers doivent être installés à 2 mètres de distance, de biais. Il est de la responsabilité de la bibliothèque d'indiquer clairement aux usagers l'espace qu'ils peuvent occuper, par l'utilisation de signalisation accolée sur la table, par exemple.
- En cas de dépannage informatique, afin d'éviter tout rapprochement, considérer installer une application de bureau à distance, qui permet d'aider l'utilisateur à partir d'un autre poste informatique (par exemple Anydesk).
- Si la bibliothèque dispose d'un amphithéâtre fermé avec une configuration à l'italienne (voir schéma), les spectateurs qui y prennent place sans parler en faisant face à la scène peuvent être installés selon une distanciation physique de 1,5 mètre tout autour de la place assise. Il est de la responsabilité de la bibliothèque de condamner des sièges afin que les spectateurs puissent observer cette distance.

Exemple d'une configuration à l'italienne



PORT DU COUVRE-VISAGE POUR LES USAGERS

- Selon le décret 810-2020, la définition d'un « couvre-visage » est « un masque ou un tissu bien ajusté qui couvre le nez et la bouche ».
- Selon le décret 810-2020, le port du couvre-visage est obligatoire pour le public dans « tout lieu où sont offerts des services municipaux ».
- Le port du couvre-visage ne remplace pas le maintien des mesures de distanciation physique.
- Apposer une affiche pour indiquer que le port du couvre-visage est obligatoire à l'intérieur. Vous pouvez télécharger une [affiche prête-à-imprimer](#) sur le site du gouvernement du Québec.
- Comme il est de la responsabilité de la bibliothèque de faire respecter le port du couvre-visage, il pourrait être nécessaire d'attitrer un employé à l'accueil en tout temps, qui vérifiera si la consigne est respectée, en plus de promouvoir les gestes barrière.

Exceptions

- Selon le décret 810-2020, il est interdit à l'exploitant d'un lieu qui accueille le public d'y admettre une personne qui ne porte pas un couvre-visage ou de tolérer qu'une personne qui ne porte pas un couvre-visage s'y trouve, à moins :
 - > qu'elle soit âgée de moins de **10 ans**;
 - > qu'elle déclare que sa condition médicale l'en empêche;
 - > qu'elle retire son couvre-visage momentanément, à des fins d'identification;
 - > qu'elle y travaille ou y exerce sa profession;
 - > qu'elle consomme de la nourriture ou une boisson dans un restaurant, dans une aire de restauration d'un centre commercial ou d'un commerce d'alimentation, dans un bar ou dans toute autre salle utilisée à des fins de restauration ou de consommation de boissons (pour les bibliothèques qui offriraient un service de café);
 - > qu'elle soit assise dans un endroit autre qu'un lieu de culte et qu'elle respecte l'une des conditions suivantes :
 - une distance de 2 mètres est maintenue avec toute autre personne qui n'est ni un occupant d'une même résidence privée ou de ce qui en tient lieu, ni une personne qui lui fournit un service ou un soutien;
 - elle est séparée par une barrière physique permettant de limiter la contagion de toute personne qui n'est ni un occupant d'une même résidence privée ou de ce qui en tient lieu, ni une personne qui lui fournit un service ou un soutien.

Dans le contexte d'une animation

- Pour le conférencier ou l'animateur
 - > Le conférencier ou l'animateur peut retirer son couvre-visage au moment de sa prestation s'il est à 2 m des participants.
 - > Lorsque le conférencier ou l'animateur circule parmi les usagers, **il doit porter un masque de procédure et une protection oculaire (lunettes de protection ou visière)**.
- Pour le participant
 - > Il peut retirer son couvre-visage durant la présentation, suivant les conditions suivantes :
 - il doit être assis;
 - il doit respecter la distanciation physique de 2 mètres avec toute autre personne qui n'est ni un occupant d'une même résidence privée ni une personne qui lui fournit un service ou un soutien;
 - la distanciation physique peut être de 1,5 m dans le seul contexte d'une configuration de salle à l'italienne – voir page 23).
 - > Lorsqu'il circule, il doit avoir le couvre-visage sauf pour les **moins de 10 ans** et les autres exceptions mentionnées ci-haut.

MATÉRIEL À USAGE COLLECTIF

(ordinateurs, bornes d'autoprêt, postes de consultation du catalogue, etc.)

Compte tenu des ressources humaines et financières requises pour mettre en application les recommandations ci-bas, le comité de relance recommande d'évaluer la faisabilité de rendre accessible ou non chacun des équipements suivants.

- Si les ordinateurs sont accessibles aux usagers :
 - > Désinfecter le clavier et la souris entre chaque utilisateur. Il est de la responsabilité de la bibliothèque de procéder à la désinfection.
- Si des ordinateurs portables ou des tablettes sont prêtés aux usagers :
 - > Désinfecter entre chaque utilisateur. Il est de la responsabilité de la bibliothèque de procéder à la désinfection.
- Si des bornes d'autoprêt ou d'autoretour sont accessibles aux usagers* :
 - > Désinfecter l'écran tactile, le clavier, la douchette et le comptoir entre chaque utilisateur. Il est de la responsabilité de la bibliothèque de procéder à la désinfection.
- Si les postes de consultation du catalogue sont accessibles aux usagers* :
 - > Désinfecter le clavier et la souris, et/ou l'écran tactile, entre chaque utilisateur. Il est de la responsabilité de la bibliothèque de procéder à la désinfection.
- Si les imprimantes, photocopieurs ou numériseurs sont accessibles aux usagers* :
 - > Désinfecter les pièces habituellement manipulées, entre chaque utilisateur. Il est de la responsabilité de la bibliothèque de procéder à la désinfection.
- Si du mobilier (fauteuil de lecture, chaise, etc.) est accessible aux usagers :
 - > Aucune désinfection n'est nécessaire. Nettoyer fréquemment, aux 2 à 4 heures (source: [COVID-19: Nettoyage de surfaces](#)).
- Si de l'équipement de laboratoire de création, des instruments de musique ou autre sont accessibles aux usagers :
 - > Désinfecter chaque pièce d'équipement ou instrument entre chaque utilisateur, ou mettre en quarantaine pour une période de 24 heures. Il est de la responsabilité de la bibliothèque de procéder à la désinfection.

***Alternative à la désinfection jugée valable pour certains équipements**

- Bien que la désinfection demeure la pratique à privilégier, la Santé publique permet depuis le 17 juillet 2020 de la remplacer par les mesures d'hygiène listées ci-bas pour les équipements suivants :
 - > bornes d'autoprêt ou d'autoretour avec écran tactile,
 - > postes de consultation du catalogue,
 - > imprimantes, photocopieurs ou numériseurs.
- Il convient toutefois de maintenir la désinfection si cela est possible dans votre situation. S'il est décidé de ne pas désinfecter entre chaque usager, les trois mesures suivantes doivent alors être obligatoirement appliquées :
 - > Rendre accessibles, à côté des postes, des distributrices de solution hydroalcoolique pour la clientèle et demander aux usagers de se laver les mains avant et après l'utilisation du poste;
 - > Apposer une affiche exigeant de la clientèle de se désinfecter les mains avant et après l'utilisation du poste;
 - > Procéder à une désinfection complète, par le personnel, de chaque poste aux deux à quatre heures.

Afin de ne pas les endommager, il est recommandé de ne pas vaporiser le nettoyant directement sur les équipements. Une bonne pratique est de vaporiser le nettoyant sur un papier brun, puis de nettoyer l'équipement. En cas de désinfection d'un écran, utiliser un linge doux et non pelucheux

ACTIVITÉS DE GROUPE

Les activités de groupe sont permises, en appliquant les consignes de distanciation physique.

- Les participants doivent appliquer la distanciation physique de 2 mètres entre chacun d'eux tout au long de l'activité.
- Si les participants sont des enfants:
 - > dans le cadre d'activité ponctuelle organisée par la bibliothèque: distanciation de 2 mètres
 - > dans le cadre d'une activité avec un même groupe issu d'un centre de la petite enfance, d'une garderie, d'un service de garde en milieu familial ou d'un camp de jour: aucune distanciation
- Des cellules de personnes vivant à la même adresse peuvent être formées, et la distanciation physique ne s'applique alors pas à l'intérieur de la cellule, mais plutôt entre chacune des cellules, ou entre les cellules et les participants individuels. Les cellules doivent demeurer les mêmes tout au long de l'activité.
- Si l'activité est tenue dans un amphithéâtre avec disposition à l'italienne, la distanciation est alors de 1,5 mètre lorsque les participants sont assis vers l'avant. La personne à l'avant de l'auditoire (animateur, conférencier, etc.) doit se trouver minimalement à 2 mètres des participants.
- Si du matériel est utilisé, celui-ci ne doit pas être partagé entre les participants.

COMMUNICATIONS

- Communiquer régulièrement avec les citoyens (réseaux sociaux, infolettres, sites Web, etc.).
- Informer les citoyens des protocoles de mesures sanitaires mis en place afin de les sensibiliser et de les rassurer.
- Développer un outil de communication à remettre lors du prêt ou à apposer sur les sacs de prêt sans contact rappelant les mesures sanitaires et les consignes (ex.: ne pas désinfecter les livres à la maison, appliquer une quarantaine si désiré, etc.).

Références bibliographiques

American Library Association. (28 avril 2020). *Pandemic Preparedness*. <http://www.ala.org/tools/atoz/pandemic-preparedness>

American Library Association. (2020). *Handling Library Materials and Collections During a Pandemic*. <http://www.ala.org/alcts/preservationweek/resources/pandemic>

Association des bibliothécaires de France. (2020). *Communiqué interassociatif: recommandations pour un déconfinement des bibliothèques*. http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/prises_position_recommandations_deconfinement_bibliotheques.pdf

Berendes, D. et Rasberry, C. (2020). *Mitigating COVID-19: When Managing Paper-Based, Circulating, and Other Types of Collections* [webinaire]. Institute of Museum and Library Services. <https://www.imls.gov/webinars/mitigating-covid-19-when-managing-paper-based-circulating-and-other-types-collections>

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. (2020). *Comment limiter la propagation de la COVID-19 au travail?* <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/Publications/900/Documents/DC900-1104web.pdf>

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. (2020). *Exclusion des lieux de travail (isolement des travailleuses et des travailleurs)*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Documents/DC100-2146F-Fiche-Exclusions-Covid19.pdf>

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. (2020). *Hygiène et étiquette respiratoire*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Documents/DC100-2146D-Fiche-Hygiene-Covid19.pdf>

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. (2020). *COVID-19 : Nettoyage de surfaces*. <https://www.inspq.qc.ca/covid-19/environnement/nettoyage-surfaces>

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. (2020). *Précisions sur les mesures de contrôle – COVID-19*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Pages/mesures-de-contrôle.aspx>

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. (2020). *Trousse d'outils pour le secteur des institutions muséales et des bibliothèques*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Pages/outils-musees-bibliotheques.aspx>

Dumas, M. et Nadeau, S. (2020). *Pistes de réflexion pour planifier la réouverture de votre bibliothèque* [webinaire]. Bibliothèque et Archives nationales du Québec. <http://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/4067922>

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. (mars 2020). *Éclosions de grippe et de maladies infectieuses. Plan de continuité des opérations*. <https://www.cchst.ca/publications/PDF/businesscontinuity.pdf>

Collection Preservation Division. (2020). *How to handle books during their returning at the time of COVID-19 imperilment?* National Library of Czech Republic. <https://ipk.nkp.cz/images/informacni-letak-o-vraceni-knih-eng>

Direction de la Collection Universelle. (2020). *Balises entourant le nettoyage, la désinfection et*

la mise en quarantaine des documents – sources consultées. Bibliothèque et Archives nationales du Québec. https://www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/ressources/covid_19/Balises_manipulation_des_documents_de_bibliotheque.pdf

Direction des services au public. (2020). *Webinaire Pistes de réflexion pour planifier la réouverture de votre bibliothèque – Notes de Sébastien Nadeau, directeur des services au public.* Bibliothèque et Archives nationales du Québec. https://www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/ressources/covid_19/Webinaire_reouverture_notes_SN.pdf

Ewen, Lara. (27 mars 2020). *How to Sanitize Collections in a Pandemic.* American Libraries. <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/how-to-sanitize-collections-covid-19/>

Gouvernement du Québec. (2020). *Port du masque ou du couvre-visage dans les lieux publics en contexte de la pandémie de COVID-19.* <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/port-du-couvre-visage-dans-les-lieux-publics-en-contexte-de-la-pandemie-de-covid-19/>

Gouvernement du Québec. (2020). *Rassemblements dans le contexte de la COVID-19.* <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/assemblements-evenements-covid19/#c62731>

Halsted, D., Clifton, S. et T. Wilson, D. (2014). *Library as Safe Haven: Disaster Planning, Response, and Recovery.* American Library Association. <https://www.alastore.ala.org/sites/default/files/LibraryAsSafeHavenPDF.pdf>

Institut national de santé publique du Québec. (22 mai 2020). *Avis sur le temps d'entreposage d'un livre pour éviter la transmission du SRAS-CoV-2.* <https://extranet.abpq.ca/sujet/?result=covid-19>

Institut national de santé publique du Québec. (1^{er} avril 2020). *COVID-19: Choix d'une protection oculaire.* <https://www.inspq.qc.ca/publications/2956-choix-protection-oculaire-covid19>

Institut national de santé publique du Québec. (27 mars 2020). *Recommandations intérimaires concernant la manipulation d'argent dans les magasins et les milieux de travail.* <https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/covid/2932-manipulation-argent-magasins-travail-covid19.pdf>

Institute of Museum and Library Services. (22 juin 2020). *Research Shows Virus Undetectable on Five Highly Circulated Library Materials After Three Days.* <https://www.ims.gov/news/research-shows-virus-undetectable-five-highly-circulated-library-materials-after-three-days>

International Federation of Library Associations. (12 mai 2020). *Le COVID-19 et les bibliothèques dans le monde.* <https://www.ifla.org/FR/node/92979>

Northeast Document Conservation Center. (26 mars 2020). *Disinfecting Books and Other Collections.* <https://www.nedcc.org/free-resources/preservation-leaflets/3.-emergency-management/3.5-disinfecting-books>

Peet, L. (Mai 2020). *IMLS Research Partnership To Address Safety Guidelines for Library, Museum Materials.* Library Journal. <https://www.libraryjournal.com/?detailStory=imls-research-partnership-to-address-safety-guidelines-for-library-museum-materials>

Services aux milieux documentaires. (2020). *Bibliothèques et COVID-19.* Bibliothèque et Archives nationales du Québec. https://www.banq.qc.ca/services/services_professionnels/milieux_doc/dossiers_thematiques/gestion_promotion/coronavirus/index.html

Services aux milieux documentaires. (2020). *Webinaire Pistes de réflexion pour planifier la réouverture de votre bibliothèque – Transcription de la période de questions*. Bibliothèque et Archives nationales du Québec. https://www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/ressources/covid_19/Webinaire_reouverture_questions_reponses_maj7mai.pdf

Van Doremalen, N. et al. (2020). *Aerosol and surface stability of HCoV-19 (SARS-CoV-2) compared to SARS-CoV-1*. The New England Journal of Medicine. <https://www.nejm.org/doi/10.1056/NEJMc2004973>